

**MANAJEMEN PELAYANAN DI PONDOK PESANTREN  
AS-SHIDDIQIYAH 11 GUNUNG LABUHAN WAYKANAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**SALSABILLA NAFA PUTRI W.  
NPM. 1741030218**

**Jurusan: Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H / 2021 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN DI PONDOK PESANTREN  
AS-SHIDDIQIYAH 11 GUNUNG LABUHAN WAYKANAN**

**SKRIPSI**

**Di ajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1  
Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**Oleh :**

**SALSABILLA NAFA PUTRI W.  
NPM. 1741030218**

**Jurusan Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I: Prof. Dr. H. Nasor, M.Si**

**Pembimbing II: Dr. Hj. Suslina Sanjaya S.Ag, M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H / 2021 M**

## ABSTRAK

Manajemen pelayanan merupakan manajemen proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. teori manajemen pelayanan sangat tepat digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana pelayanan di pondok pesantren as-shiddiqiyah 11 gunung labuhan way kanan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan analisis deduktif, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data primer dalam penelitian ini meliputi pimpinan pondok, pengurus, dan 3 orang santri yang berprestasi. Dan data sekunder yaitu buku serta beberapa referensi yang relevan dengan judul penelitian. Metode pengumpulan data; wawancara (*interview*), observasi dan dokumentasi. Setelah data terkumpul dilakukan analisis data menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian; manajemen pelayanan di pondok pesantren asshiddiqiyah 11 gunung labuhan meliputi pelayanan administrasi, pelayanan barang dan jasa (pelayanan pemberian kebutuhan santri, pelayanan proses belajar mengajar, pelayanan kesehatan, pelayanan telepon santri).

Hasil dari penelitian ini pelayanan di pondok pesantren asshiddiqiyah 11 dalam memberi kepuasan yang dilakukan oleh para staf sudah cukup matang, dibuktikan dengan Penampilan pegawai yang rapi Tempat pelayanan nya yang nyaman Sarana dan prasarana yang cukup, Pegawai yang disiplin dalam melakukan pelayanan, Pegawai yang memberi kemudahan dalam melayani santri, Akses pelayanan yang cukup baik, Menggunakan alat bantu dalam pelayanan. kehandalan yang dilakukan pondok pesantren sudah cukup baik dibuktikan dengan, Kecermatan pegawai dalam melayani santri, Standar pelayanan yang di pondok pesantren Asshiddiqiyah 11 Gunung Labuhan cukup baik, Keahlian kemampuan pegawai yang sudah baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Jaminan yang diberikan oleh pondok pesantren Asshiddiqiyah 11 adalah sebagai berikut, Jaminan dalam Pelayanan Administrasi dan pelayanan barang dan jasa. empati yang dilakukan oleh pondok pesantren Asshiddiqiyah

11 Gunung sLabuhan Way Kanan sudah cukup baik di buktikan dengan adanya komunikasi yang baik terhadap santri serta menyediakan guru bimbingan konseling (BK) dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah yang di hadapi santri.

**Kata kunci : Manajemen pelayanan, Pondok pesantren.**



## ***ABSTRACT***

Service management is process management, namely the management side that regulates and controls the service process, so that the mechanism of service activities can run in an orderly, smooth, right on target and satisfying for those who must be served. The theory of service management is very appropriate to be used in research that aims to find out and understand how the service at the As-Shiddiqiyah Islamic Boarding School 11 Gunung Labuhan Waykanan.

The data collection in this study used the methods of observation, interviews, and documentation, with deductive analysis, and the sampling technique used was purposive sampling. The primary data in this study include the leader of the boarding school, the administrator, and 3 students who excel. And secondary data are books and some references that are relevant to the research title. Method of collecting data; interviews (interviews), observation and documentation. After the data is collected, data analysis is carried out using qualitative methods. Research result; Service management at the Asshiddiqiyah Islamic Boarding School 11 Gunung Labuhan includes administrative services, goods and services services (services for providing students' needs, teaching and learning process services, health services, telephone services for students).

The results of this study are the services at the Asshiddiqiyah Islamic Boarding School 11 in providing satisfaction that are carried out by the staff are quite mature, as evidenced by the appearance of the employees who are neat, the place of service is comfortable, the facilities and infrastructure are sufficient, the employees are disciplined in providing services, the employees who provide services ease in serving students, access to services that are quite good, use of tools in service. the reliability carried out by the Islamic boarding school is quite good as evidenced by the accuracy of the employees in serving the students, the standard of service at the Asshiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Islamic boarding school is quite good, the expertise of the employee's ability is good in using service aids. The guarantees provided by the Asshiddiqiyah Islamic Boarding School 11 are as follows, Guarantees in Administrative Services and services of goods and services. The empathy carried out by the Asshiddiqiyah Islamic Boarding School 11 Gunung Labuhan Way Kanan is quite good, as evidenced by good communication with students and providing guidance and

counseling teachers (BK) with the aim of solving problems faced by students.

**Keywords: Service management, Islamic boarding school.**



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsabilla Nafa Putri W  
NPM : 1741030218  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Di Pondok Pesantren Asshiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar rujukan. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 12 September 2021

Penulis



**Salsabilla Nafa Putri W**  
**1741030218**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UIN RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎ (0721) 703260

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **“Manajemen Pelayanan di Pondok Pesantren As-Shiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Way Kanan”**  
Nama : SALSABILLA NAFA PUTRI W  
NPM : 1741030218  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I**

**Prof. Dr. H. Nasor, M.Si**  
**NIP. 195707151987031003**

**Pembimbing II**

**Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**  
**NIP. 1972061619970320**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**  
**NIP. 1972061619970320**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UIN RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “**Manajemen Pelayanan di Pondok Pesantren As-Shiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Way Kanan**” disusun oleh :  
Salsabilla Nafa Putri W, NPM : 1741030218, Program Studi :  
Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan pada  
Hari/Tanggal : 20 September 2021

Tim Penguji

**Ketua** : **M. Husaini, MT** (.....)

**Sekretaris** : **Rouf Tamim, M.Pd.I** (.....)

**Penguji I** : **Dr. Mubasit, MM** (.....)

**Penguji II** : **Prof. Dr. H. Nasor. M.Si** (.....)

**Penguji Pendamping** : **Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag** (.....)

Mengetahui

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

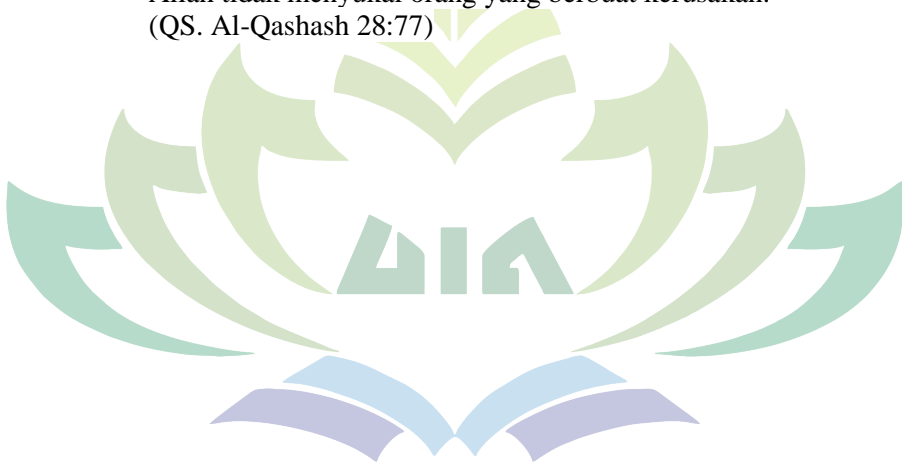


  
**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**  
NIP. 196104091990031002

## MOTTO

وَأَتَّبِعْ فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

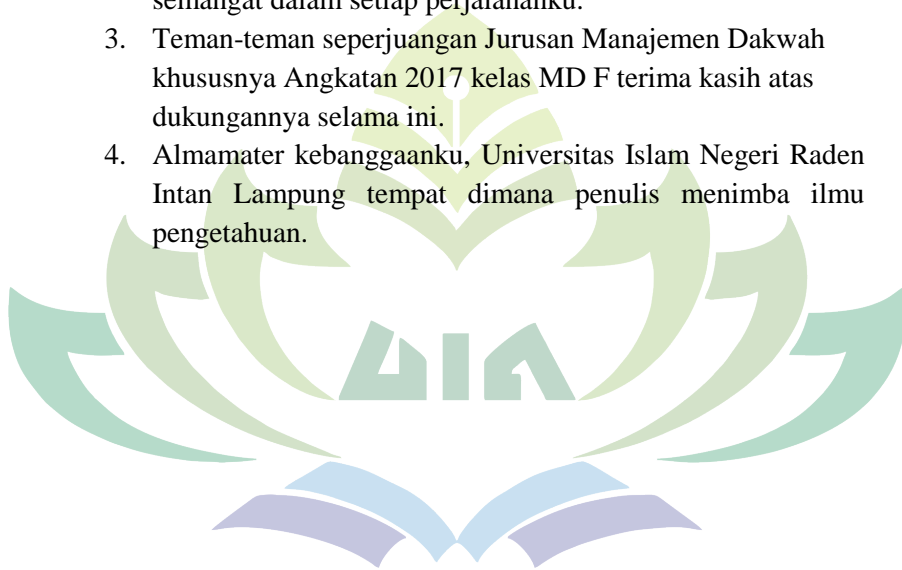
Artinya: Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan. (QS. Al-Qashash 28:77)



## PERSEMBAHAN

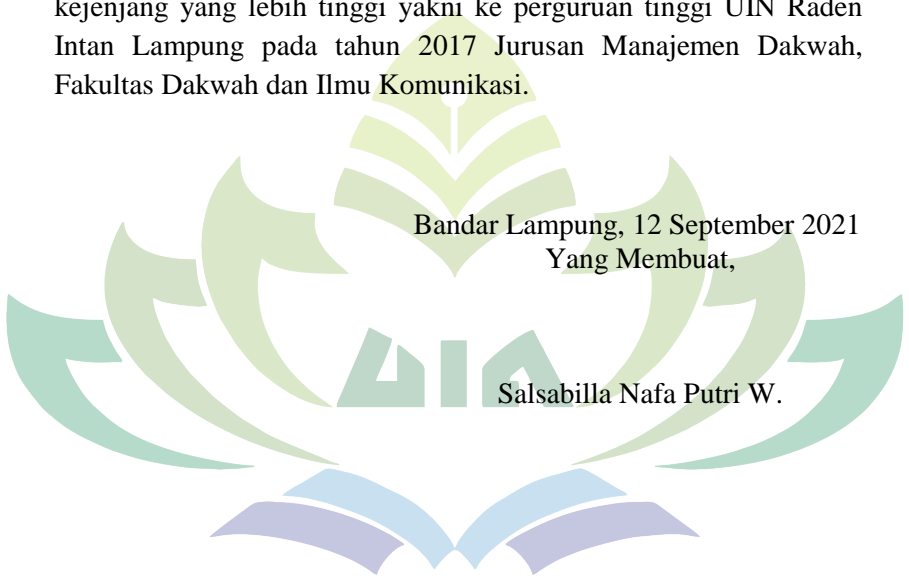
Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Spesial untuk Ayahanda dan Ibunda tercinta Bapak Roni Waika dan Ibu Sulis Apriyanti yang dengan ketulusan hati tak henti-hentinya mendoakan penulis, memberikan kasih-sayang, mendidik, menasehati serta mendukung setiap langkah penulis dalam menggapai cita-cita.
2. Adikku tersayang Syfa Azzahra Waika dan Gilby Keanu Waika yang selalu menjadi penghibur dalam suka dan duka, adik sekaligus sahabat yang terbaik bagiku, pemberi semangat dalam setiap perjalananku.
3. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah khususnya Angkatan 2017 kelas MD F terima kasih atas dukungannya selama ini.
4. Almamater kebanggaanku, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tempat dimana penulis menimba ilmu pengetahuan.



## **RIWAYAT HIDUP**

Salsabilla Nafa Putri, lahir di Palembang pada tanggal 13 januari 2000, anak pertama dari 3 bersaudara, putri dari pasangan Bapak Roni Waika dan Ibu Sulis Apriyanti. Jenjang pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari TK Al-Qautsar wanaherang 2004 s/d 2005, Sekolah Dasar di SD Negeri 01 Tiuh Balak tahun 2005 s/d 2011. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 03 Baradatu tahun 2011 s/d 2014. dilanjutkan dengan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 01 Baradatu tahun 2014 s/d 2017. Lalu melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi yakni ke perguruan tinggi UIN Raden Intan Lampung pada tahun 2017 Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.



Bandar Lampung, 12 September 2021  
Yang Membuat,

Salsabilla Nafa Putri W.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirobbilalamin, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat beserta salam tak lupa penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta para sahabat semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di akhirat kelak. Alhamdulillah berkat doa dan dukungan, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan di Pondok Pesantren Asshiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan”**. Dalam penulisan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebagai ungkapan rasa hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Prof.Dr.H.Nasor, M.Si selaku pembimbing I dan ibu Dr.H.Suslina Sanjaya S.Ag.M.Ag selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi hingga tahap penyelesaiannya.
3. Keluarga besar fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Raden Intan Lampung, terkhusus:
  - a. Keluarga Jurusan Manajemen dakwah, Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak M. Husaini, MT. selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah.
  - b. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik serta memberikan Ilmu pengetahuan yang tentunya sangat bermanfaat bagi penulis.
4. abah kiyai Imam Murtadho Sayuthi selaku Pimpinan Pondok Pesantren Asshiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan yang sangat terbuka dan dengan senang hati mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian.

5. Seluruh petugas staf pelayanan administrasi, staf pelayanan barang dan jasa (pelayanan pemberian kebutuhan santri, pelayanan proses belajar mengajar santri, pelayanan kesehatan santri, dan pelayanan telepon santri) yang dengan keramah-tamahannya melayani penulis dan meminjamkan buku kepada penulis sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat perjuangan Ita Harani, Rizki Nanda Permata, Wike Sarise, Sulfiana, Tiara Ayu Agina, Sintia Handayani, Sisilia Anggita yang telah membantu dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah kelas F angkatan 2017, yang telah sama-sama berjuang memberikan dukungan semangat dan menimba ilmu di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita.

Semoga atas bantuan dan dukungan dari Bapak/Ibu dan teman-teman mendapat balasan dari Allah SWT

Bandar Lampung, 12 September 2021

Penulis

Salsabilla Nafa Putri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN Persembahan</b> .....	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	2
C. Fokus Penelitian .....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
G. Tinjauan Pustaka .....	8
H. Metode Penelitian .....	9
I. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Manajemen .....	15
1. Definisi Manajemen .....	15
2. Fungsi Manajemen .....	17
B. Pelayanan .....	28
1. Pengertian Pelayanan .....	28
2. Standar Pelayanan Publik .....	29
3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik .....	29
4. Indikator Kualitas Pelayanan .....	32
5. Manajemen Pelayanan .....	35

C. Pondok Pesantren.....	36
1. Pengertian Pondok Pesantren .....	36
2. Ciri-Ciri Umum Pesantren.....	36
3. Elemen-Element Pondok Pesantren.....	37
4. Strategi Pengelolaan Pesantren .....	39

**BAB III GAMBARAN UMUM PONDOK PESANTREN  
ASSHIDDIQIYAH 11**

A. Profil Pondok Pesantren asshiddiqiyah 11.....	45
1. Sejarah Berdirinya Pondok Pesantren Asshiddiqiyah 11 .....	45
2. Visi, Misi, dan Tujuan Pondok Pesantren Asshiddiqiyah 11 .....	46
3. Struktur Kepengurusan Pondok Pesantren Asshiddiqiyah 11 .....	47
4. Sistem pendidikan di Pondok Pesantren Asshiddiqiyah 11 .....	50
5. Keadaan sarana dan prasarana Pondok Pesantren Asshiddiqiyah 11 .....	50
6. Kegiatan yang ada di Pondok Pesantren Asshiddiqiyah 11 .....	51
B. Manajemen Pelayanan Pondok Pesantren Asshiddiqiyah 11 .....	52
1. Tangibles (berwujud/bukti langsung).....	52
2. Reability (Reabilitas/kehandalan) .....	54
3. Responsiveness (daya tangkap) .....	54
4. Assurance (jaminan) .....	55
5. Emphaty (empati) .....	62

**BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN PONDOK  
PESANTREN ASSHIDDIQIYAH 11 GUNUNG  
LABUHAN WAYKANAN**

A. Analisis bagaimana manajemen pelayanan di pondok pesantren asshiddiqiyah .....	63
1. Tangibles (berwujud/bukti langsung).....	63
2. Reability (Reabilitas/kehandalan).....	64



3. Responsiveness (daya tangkap) .....	64
4. Assurance (jaminan) .....	65
5. Emphaty (empati) .....	66
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini terlebih dahulu penulis akan mengemukakan penegasan judul dengan memerikan pengertian-pengertian sehingga dapat menghindari perbedaan persepsi atau penafsiran terhadap pokok permasalahan. Adapun judul skripsi adalah **“Manajemen Pelayanan di Pondok Pesantren As-Shiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan”**

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu.<sup>1</sup> Menurut G.R. Terry sebagaimana dikutip Malayu S.P. Hasibuan dalam buku *Manajemen Dasar*, Manajemen adalah suatu proses yang has yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>2</sup>

Menurut Gronroos sebagaimana dikutip Ratminto dan Atik Winarsih dalam buku *Manajemen Pelayanan*, Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.<sup>2</sup>

Berdasarkan uraian diatas maka yang dimaksud penulis, pelayanan adalah sesuatu yang diberikan kepada konsumen

---

<sup>1</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 1

<sup>2</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm.2.

atau pelanggan oleh sebuah perusahaan yang sifatnya tidak dapat dilihat dan dipegang namun dapat dirasakan kebermanfaatannya.

Menurut A.S. Moenir dalam buku *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang dilayani.<sup>3</sup>

Berdasarkan uraian diatas, maka yang dimaksud penulis manajemen pelayanan adalah hal-hal yang mengatur bagaimana pelayanan tersebut dikelola dan diberikan dengan sebaik-baiknya.

Pondok pesantren adalah tempat atau kompleks para santri untuk belajar atau mengaji ilmu pengetahuan agama kepada kiai atau guru ngaji, biasanya kompleks itu berbentuk asrama kamar-kamar kecil dengan bangunan apa adanya yang menunjukkan kesederhanaannya.<sup>3</sup>

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maksud skripsi ini adalah upaya pondok pesantren Ashidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan dalam menerapkan manajemen pelayanan yang dikelola dengan sebaik-baiknya, dengan adanya manajemen yang baik dari pondok pesantren Ashidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan maka pelayanan yang diberikan dapat dirasakan kebermanfaatannya bagi santri.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri, jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi

---

<sup>3</sup>A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 186.

pihak yang yang harus dilayani.<sup>4</sup> manajemen pelayanan adalah hal-hal yang mengatur bagaimana pelayanan tersebut dikelola dan diberikan dengan sebaik-baiknya.

Menurut A.S Moenir, pelayanan merupakan sebuah proses memenuhi kebutuhan yang di peroleh melalui aktivitas orang lain secara langsung. Artinya ialah pelayanan dalam lingkup organisasi manajemen yang berkaitan dengan segala upaya yang dilaksanakan oleh individu untuk mencapai suatu tujuan.<sup>5</sup> Menurut Gronroos Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang sifatnya tidak dapat diraba yang terjadi karena terdapat interaksi antara karyawan dan konsumen atau segala sesuatu lainnya yang disiapkan oleh pihak perusahaan sebagai penyedia layanan yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan nasabah atau konsumen.<sup>6</sup>

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana sert prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang selalu ingin dianggap baik dimata pelanggan atau nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan.

Disampingkan itu, organisasai juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditawarkan kepada calon pelanggan lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi organisasi yang berjalan terus menerus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan image perusahaan dimata pelanggannya image ini harus selalu dibangun agar

---

<sup>4</sup>A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,, hlm. 186.

<sup>5</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2020), h. 16-17.

<sup>6</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h.2.

citra perusahaan dapat terus meningkat.<sup>7</sup> Pelayanan yang baik harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta mempercepat kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>8</sup>

Pesantren sebagai lembaga pendidikan khas Indonesia memiliki unsur-unsur pendidikan yang berbeda dengan pendidikan formal pada umumnya. unsur-unsur pesantren yang terdiri dari Kyai, Santri, Pondok (Asrama), masjid, dan kitab kuning. Konsep pesantren yang memiliki lima unsur merupakan temuan awal yang menjadi pedoman dalam mengkonstruksi pemahaman tentang pesantren. Demikian itu dibuktikan dengan penelitian dan kajian yang merujuk pada unsur-unsur tersebut untuk memahami pola pengelolaan pesantren.<sup>9</sup>

Tujuan pendidikan pesantren yaitu menciptakan dan mengembangkan kepribadian muslim sebagaimana Rasulullah Saw. yang mandiri, berintegritas, dan berdakwah dengan mencintai ilmu untuk menjadi muhsin yang lebih dari sekedar. Senada dengan hal tersebut bahwa tujuan pendidikan pesantren adalah membentuk manusia yang memiliki kesadaran tinggi bahwa ajaran Islam sebagai cara hidup yang menyeluruh, dengan modal intelektual tersebut mampu merespon tantangan dan tuntutan hidup dalam konteks saat ini dan yang akan datang<sup>10</sup>

Adapun pelayanan yang diberikan oleh pihak pondok pesantren ashiddiqiyah 11 gunung labuhan kepada para santri itu dimulai dari sebelum santri mendaftar pada pondok ini, berupa pelayanan administrasi seperti pelayanan arahan pendaftaran melalui website pondok,

---

<sup>7</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 31.

<sup>8</sup> *Ibid.* h. 32

<sup>9</sup> Djamaluddin Perawironegoro, *Manajemen Asrama di Pesantren* vol. 3, no. 2, November 2019.h. 129

<sup>10</sup> *Ibid.*, h. 130

pemberian alat tulis, kitab-kitab, al-qur'an, almamater, dan sejenisnya. Kemudian untuk pelayanan jasa yang diberikan pihak pondok memberikan pelayanan berupa tatacara mengikuti proses belajar dan mengikuti kegiatan pesantren. Kemudian pelayanan diberikan lebih khusus kepada santri yang melanggar aturan pesantren. Kemudian pihak pondok memberikan pelayanan berupa telepon keluarga yang diberikan jika santri membutuhkan.

Pelayanan yang diberikan oleh pondok pesantren asshiddiqiyah 11 kepada santri cukup maksimal kepada para santri terlepas dari pelayanan yang berhubungan dengan barang dan administrasi pondok pesantren berupa kebutuhan pondok itu sendiri. Pelayanan jasa yang diberikan juga sangat luar biasa responnya, seperti ketika ada salah satu dari santri ada yang sakit maka langsung pihak pesantren memberikan pelayanan kesehatan berupa pemberian obat-obatan namun jikalau sakit tak kunjung sembuh esoknya maka akan diantar kan langsung ke klinik atau puskesmas terdekat.

Pengelolaan terkait adanya pelayanan yang diberikan baik kepada para santri, wali murid alumni, ataupun masyarakat dikatakan untuk sesuai standar manajemen yang baik dikatakan juga belum baik, tetapi selaku pihak pemberi pelayanan apalagi yang dengan latar belakang pesantren mak selalu berusaha memanajen hal-hal terkait pelayanan dengan sebaik mungkin. Dalam bidang pelayanan barang, kami selalu memberikan seperangkat peralatan pesantren secara lengkap dan terperinci kepada santri baru yang akan mengikuti kegiatan belajar mengaji sesuai dengan kriteria dasar pesantren pada umumnya. Kemudian pada bagian pelayanan jasa pesantren lebih banyak memberikan pelayanan kepada hal pelayanan jasa. Seperti banyaknya fakta yang terungkap diatas.

Pengelolaan pelayanan jasa yang berhubungan langsung dengan santri seperti adanya pelayanan khusus terhadap santri yang melanggar aturan mulai dari pelanggaran yang

ringan sampai pelanggaran yang berat. Apabila diketahui adanya santri yang melanggar maka pondok akan memberikan tindakan mulai dari teguran, nasehat, surat peringatan, sampai diserahkan langsung kepada pimpinan pesantren. Kemudian pihak pondok juga memberikan pelayanan jasa berupa telepon keluarga yang dibatasi, santri dapat mendatangi langsung pihak pengurus pondok jika mereka ada keperluan terhadap keluarganya. Pihak pemberian dan penerima layanan juga tidak memiliki dinding pemisah diantara mereka hanya saja dalam tindakannya mereka harus lebih mementingkan etika kepada para pengurus pondok.

Dengan adanya pesantren tersebut ditengah-tengah lingkungan masyarakat, tingkat semangat masyarakat sekitar untuk menjalankan ibadah juga justru semakin tinggi. Karena masyarakat merasa terdorong dengan adanya kegiatan santri tersebut, kepada masyarakat pelayanan yang dirasa lebih kepada pelayanan jasa. Karena apabila ada kegiatan disekitar masyarakat seperti gotong royong, pengajian rutin masyarakat para santri juga ikut berpartisipasi langsung dengan masyarakat.

Untuk sampai pada pemahaman yang mendalam mengenai manajemen pelayanan pondok pesantren asshiddiqiyah 11, perlu ditemukan teori-teori maupun praktik manajemen pelayanan pondok pesantren asshiddiqiyah 11. Berpijak pada uraian diatas maka peneliti juga ingin lebih jauh mengetahui tentang pelayanan yang ada di dalam pondok pesantren asshiddiqiyah 11 gunung labuhan.

### **C. Fokus dan Subfokus Penelitian**

Fokus penelitian pada skripsi ini yaitu fungsi Manajemen seperti perencanaan, pengorganisasia, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelayanan di pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan. Subfokus pada penelitian ini adalah indikator

pelayanan yang ada di Pondok Pesantren As-shidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Untuk membuat permasalahan menjadi lebih spesifik yang sesuai dengan titik tekan kajian, maka harus ada rumusan masalah yang benar- benar fokus. Mengacu pada latar belakang di atas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana Manajemen pelayanan di pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan?”

#### **E. Tujuan Masalah**

Sebagaimana yang kita ketahui setiap langkah dan usaha pasti memiliki suatu tujuan. Tujuan penelitian pada hakikatnya mengungkapkan apa yang hendak dicapai oleh peneliti.<sup>11</sup> Tujuan penelitian adalah untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan di atas, yakni:

“Untuk mengetahui dan memahami Manajemen pelayanan di pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan”.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis sendiri tentang manfaatnya. Adapun di antara manfaat yang dapat diberikan:

##### **1. Secara teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan alternatif informasi bagi pembaca, sebagai bahan referensi dan memberikan pemahaman terkait permasalahan dalam Manajemen pelayanan di pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan.

---

<sup>11</sup> Mukti Fajar dan Yuliano Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), h. 89.



2. Secara praktis

Sebagai suatu syarat untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

### G. Tinjauan Pustaka

Demi untuk menghindari adanya plagiarisme terhadap karya ilmiah atau duplikasi penelitian yang sudah diteliti oleh penelitian lain, maka peneliti mengkaji kembali beberapa karya ilmiah yang menyinggung permasalahan yang memiliki keterkaitan dengan penulis. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis temukan untuk dijadikan panduan dan tolak ukur yang terkait dengan penelitian penulis.

1. Peneliti dengan judul “Optimalisasi Fungsi manajemen dalam pengembangan pondok pesantren Miftahul Huda 08 banjit way kanan” oleh Rosmitha mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun 2017. Penelitian ini menganalisis tentang optimalisasi fungsi manajemen khususnya pergerakan dalam mengembangkan pondok. Hasil penelitian ini yaitu bahwa pemimpin pondok pesantren Miftahul Huda 08 banjit waykanan telah melaksanakan proses pergerakan dalam hal pengembangan pondok pesantren. Langkah-langkah yang telah dilaksanakan adalah pemberian motivasi, melakukan bimbingan, dan menjalani komunikasi.
2. Peneliti dengan judul “Manajemen Pondok Pesantren Dalam Mengembangkan Kewirausahaan Berbasis Agrobisnis” oleh Siti Nuraini Hamzah mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2015. Focus penelitian ini adalah pada bidang pertanian pesantren, baik itu berbentuk agrobisnis dan

agroindustry. Hasil dari penelitian ini yaitu secara manajerial pondok pesantren membuat badan, bidang atau unit kerja yang spesifik yang mengurus kewirausahaan yang ada

3. Peneliti dengan judul “Manajemen Pesantren di Pondok Pesantren Nurul Amal Kenteng Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang”. Oleh Linda Istiroh mahasiswa Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Salatiga tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan manajemen pesantren di pondok pesantren Nurul Amal, hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pesantren Nurul Amal telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerak, pengawasan,

Dari tiga tinjauan diatas, maka perbedaan penelitian yang penulis lakukan yaitu dalam penelitian ini penulis membahas tentang Manajemen pelayanan di pondok pesantren ashiddiqiyah 11 gunung labuhan way kanan. Perbedaannya penelitian ini berfokus pada fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam melaksanakan pelayanan di pondok pesantren ashiddiqiyah 11.

## **H. Metode Penelitian**

Metode dalam penelitian untuk sangat penting untuk diperhatikan agar dalam pelaksanaan penelitiannya dapat dipertanggungjawabkan secara keilmuan. Adapun yang menjadi bagian-bagian dari metode penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### **1. Jenis dan sifat penelitian**

#### **a. Jenis penelitian**

Menurut jenisnya, penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), ialah penelitian yang langsung dilakukan di lapangan

atau pada responden.<sup>12</sup> Dilakukan dengan cara menggali informasi untuk mendapatkan data langsung dari lapangan penelitian. Adapun data yang diteliti yaitu tentang Manajemen pelayanan di pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan.

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Adapun yang dimaksud dengan sifat penelitian deskriptif analitis yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.<sup>13</sup>

## 2. Sumber Data

Sesuai dengan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, maka yang termasuk dalam sumber datanya ialah:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungan dengan objek yang diteliti.<sup>14</sup> Dalam hal ini penelitian memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan sebagai populasi dan sampel. Data primer dianggap lebih akurat karena data ini disajikan secara terperinci. Data primer ini secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek riset (orang) baik secara individu maupun kelompok, kejadian atau kegiatan dan hasil penguji. Dalam hal ini

---

<sup>12</sup> Susiadi, *Metodologi Penelitian*, (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2015), h. 12.

<sup>13</sup> Cholid Narbuko, Abu Achmad, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2013), h. 44.

<sup>14</sup> Muhammad Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 57.

data primer di pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan.

Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah seluruh pengurus pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan. berjumlah 22 orang dan santri berjumlah 384 orang. Jadi jumlah keseluruhan data primer dalam penelitian ini berjumlah 406 orang.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>15</sup>

Adapun yang menjadi sampel adalah:

1. Pemimpin pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan
2. 1 Pengurus yang aktif minimal selama tiga tahun.
3. 3 orang santri berprestasi di pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan.

Berdasarkan kriteria tersebut, sampel yang mewakili berjumlah 5 orang yang terdiri dari 1 pemimpin pondok, 1 pengurus pondok dan 3 orang santri berprestasi di pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data skunder yaitu data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik yang terdiri atas struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan, buku-buku,

---

<sup>15</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 81.

jurnal dan sumber data lainnya yang berkenaan dengan penelitian.<sup>16</sup>

### 3. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara (*Interview*), adalah kegiatan pengumpulan data primer yang bersumber langsung dari responden penelitian di lapangan (lokasi).<sup>17</sup> Adapun yang diwawancarai yaitu pengurus pelayanan di pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan.
- b. Dokumentasi, ialah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa foto, catatan, buku, majalah, jurnal, teori, dalil ataupun hukum-hukum dan lain sebagainya yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.<sup>18</sup>
- c. Metode *Observasi* (Pengamatan)

*Observasi* (Pengamatan) adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.<sup>19</sup> Dalam penelitian observasi yang dilakukan yaitu dengan cara datang langsung ke lokasi yaitu pengurus pelayanan di pondok pesantren As-Sidiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan.

### 4. Teknik Pengelolaan data

Pengelolaan data yang penulis lakukan yaitu dengan beberapa cara sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan Data (*editing*) ialah mengoreksi apakah data yang terkumpul sudah lengkap, sudah benar dan sudah sesuai dengan masalah.
- b. Verifikasi Data (*Verification*) ialah mengelompokan data dan memahami makna dari data tersebut.

---

<sup>16</sup> Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 79.

<sup>17</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid 1 (Yogyakarta : Andy Ofset, 1989), h. 86.

<sup>18</sup> Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000), h. 83.

<sup>19</sup> *Ibid.*, h. 203.

- c. Penyusunan atau Sistematika Data (*Cosntructing* atau *Systemazing*) yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah.<sup>20</sup>

## 5. Metode Analisa Data

Data yang telah diperoleh dan dikumpulkan melalui alat pengumpulan data selanjutnya akan dianalisis secara kualitatif, sehingga diperoleh suatu kesimpulan penelitian. Dalam menganalisis data dan menarik kesimpulan digunakan cara berfikir induktif, yaitu penarikan kesimpulan atau fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit kemudian dari fakta-fakta dan peristiwa yang khusus itu ditarik generalisasi yang bersifat umum.<sup>21</sup>

Dengan metode ini penulis dapat menyaring atau menimbang data yang telah terkumpul dan dengan metode ini data yang ada dianalisis sehingga didapatkan jawaban yang benar dari permasalahan. Di dalam analisa data penulis akan mengolah data-data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan dan lapangan. Data tersebut akan penulis olah dengan baik dan untuk selanjutnya diadakan pembahasan terhadap masalah-masalah yang berkaitan.

### I. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman dalam memahami masalah yang akan dibahas, maka diperlukan format penulisan kerangka skripsi agar memperoleh gambaran komprehensif dalam penelitian.

Secara sistematika, penulis skripsi ini terdiri dari lima bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Sedangkan garis besarnya, penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut

---

<sup>20</sup> Surjarweni V. Wiratama, *Metode Penelitian: Lengkap Praktis dan Mudah di Pahami* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h. 31.

<sup>21</sup> Susiadi, *Metodologi Penelitian Ibid.*, h. 5.

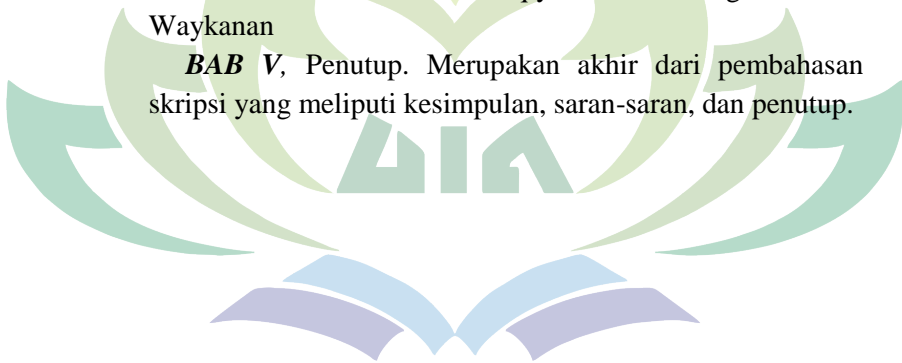
**BAB I**, Pendahuluan. Pendahuluan ini menguraikan Penegasan Judul, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan Skripsi.

**BAB II**, Berisi tentang landasan teori yang mendasari penulisan pembahasan dalam skripsi. Adapun landasan teori tersebut meliputi, manajemen pelayanan di pondok pesantren Ashiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan.

**BAB III**, Gambaran umum tentang objek penelitian yang terdiri dari Sejarah Pondok Pesantren Ashiddiqiyah 11, Letak Geografis Pondok Pesantren Ashiddiqiyah 11, Visi dan Misi Pondok Pesantren Ashiddiqiyah 11, Struktur Organisasi Masjid Nurul Jannah dan Manajemen Pelayanan di Pondok Pesantren Ashiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan

**BAB IV**, Analisis Data Penelitian. Pada bab ini akan menjelaskan tentang Penerapan Manajemen Pelayanan di Pondok Pesantren Ashiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Waykanan

**BAB V**, Penutup. Merupakan akhir dari pembahasan skripsi yang meliputi kesimpulan, saran-saran, dan penutup.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada uraian dan pembahasan yang telah di kembangkan pada pada bab-bab sebelumnya mengenai manajemen pelayanan di pondok pesantren Asshiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Way Kanan, maka dapat di kemukakan kesimpulan yaitu:

Pelayanan di pondok pesantren Asshiddiqiyah 11 dalam memberi kepuasan yang di lakukan oleh para staf sudah cukup matang, dibuktikan dengan bukti langsung dalam melakukan pelayanan sudah baik dibuktikan dengan, penampilan pegawai yang rapi, tempat pelayanannya yang nyaman, sarana dan prasarana yang cukup, pegawai yang disiplin dalam melakukan pelayanan, pegawai yang memberi kemudahan dalam melayani santri, akses pelayanan yang cukup baik, menggunakan alat bantu dalam pelayanan. Kehandalan yang dilakukan pondok pesantren sudah cukup baik dibuktikan dengan, kecermatan pegawai dalam melayani santri, standar pelayanan yang di pondok pesantren Asshiddiqiyah 11 Gunung Labuhan cukup baik, keahlian kemampuan pegawai yang sudah baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

Jaminan yang diberikan oleh pondok pesantren Asshiddiqiyah 11 adalah sebagai berikut, jaminan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan barang dan jasa. empati yang dilakukan oleh pondok pesantren Asshiddiqiyah 11 Gunung Labuhan Way Kanan sudah cukup baik di buktikan dengan adanya komunikasi yang baik terhadap santri serta menyediakan guru bimbingan konseling (BK) dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah yang di hadapi santri.



**B. Rekomendasi****1. Rekomendasi Akademis**

- a. Peneliti megharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian serupa.
- b. Peneliti juga mengharapkan agar pembahasan yang telah di bahas dapat menimbulkan rasa keingintahuan agar mengadakan penelitian lanjutan mengenai judul skripsi yang penulis teliti ini.

**2. Rekomendasi praktis**

Saran untuk pondok pesantren asshiddiqiyah 11 gunung labuhan way kanan yaitu:

- a. Perlu adanya pelayanan administrasi secara online agar lebih memudahkan calon santri yang ingin mendaftar dan lebih praktis
- b. Perlu adanya penambahan kualitas dalam proses belajar mengajar yaitu dengan menambahnya fasilitas kipas angina di dalam ruangan belajar.

**3. Rekomendasi umum**

Saran bagi masyarakat agar memahami pentingnya ilmu agama yang akan menjadi pedoman hidup kita semua supaya lebih baik lagi akhlak.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara).
- Cholid Narbuko dan Abu Achmado, 2007. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara)
- Dewi Sadiyah, *Metode penelitian Dakwah pendekatan kualitatif dan kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- George R. Terry & Leslie w. Rue. 2013. *Dasa-dasar manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara
- Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, 2001. “*Metode Penelitian Sosial*” (Jakarta: Bumi Aksara
- Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2007)
- Departemen Pendidikan Nasional, 2002, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka)
- Djamaluddin Perawironegoro, November 2019, *Manajemen Asrama di Pesantren*, vol. 3, no. 2.
- Fajar, Mukti, 2017, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Hadi, Sutrisno, 1989, *Metodologi Research*, (Yogyakarta : Andy Offset). Mardalis, *Metode Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara, 2004
- Karyoto, 2016, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: CV Andi Offset).
- Kasmir, 2006, *Etika Customer Service* (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada).

- M. Rasjidi, *Humanisme dalam Islam* (Cet. I; Jakarta: Bulan Bintang, 1980).
- Malayu S.P. Hasibuan, 2014, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara).
- Mujamil Qomar, 2002, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga).
- Mukti Fajar dan Yuliano Achmad, 2017, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Nana Sudjana dan Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung : Sinar Baru Algensindo, 2009)
- Nurul Zuriah, 2006. ” *Metodologi Penelitian Sosial dan Penelitian*”, Jakarta : Media Grafika\_
- Narbuko, Cholid, 2017, *Metode Penelitian*,( Jakarta: PT.Bumi Aksara).
- Purhantara, Wahyu, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Rahmat, Jalaludin, 2000, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya).
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta).
- Suhardi, 2018, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media).
- Sultan Mashud, 2004, *Mnajemen Pondok Pesantren*,(Jakarta:Divya Pustaka).

- Rusdi pohan, 2007.” *Metodologi Penelitian*”, (Aceh : Ar-Rigal institute)
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta, 2005
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian kualitatif kuantitatif dsn R&d,* Bandung, Alfabeta
- Suharsini Arikunto, 2010. “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*”, (Jakarta: Rineka Cipta
- Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis.* Jakarta : Rineka Cipta, 2010
- Tika, Muhammad Pabundu, 2016, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Wiratama, 2014, *Metode Penelitian: Lengkap Praktis dan Mudah di Pahami* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press).

